

ABSTRAK

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA

(Muhammad Ardhiansyah, Irawan Suntoro, Yunisca Nurmalisa)

Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Analisis data menggunakan rumus interval dan persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa adalah : (1) Masyarakat kurang paham terhadap layanan publik, (2) tanggapan masyarakat negatif, (3) harapan masyarakat positif. Berdasarkan ketiga indikator tersebut dapat disimpulkan kecenderungan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa cenderung negatif. Dengan demikian menunjukkan pelayanan publik oleh aparatur desa belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik dengan baik yakni meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses dan kedisiplinan sebagaimana diatur dalam Permenpan No. 63 tahun 2003.

Kata kunci : aparatur desa, persepsi masyarakat, pelayanan publik

ABSTRACT

PUBLIC PERCEPTION OF PUBLIC SERVICE APPARATUS BY VILLAGE

(Muhammad Ardhiansyah, Irawan Suntoro, Yunisca Nurmalisa)

The purpose of this study was to describe the public perception of public services by village officials. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The sample in this study amounted to 60 respondents. Analysis of the data using formulas and percentages interval.

The results showed that the public perception of the public service by the village officials are: (1) The public is less familiar to the public service, (2) negative public response, (3) positive societal expectations. Based on these three indicators can be concluded tendency public perceptions of the public service by the village officials tend to be negative. Thus showing the public service by the village officials are not yet fully apply the principles of good public services which include: simplicity, clarity, certainty of time, ease of access and discipline as set out in Permenpan No. 63 in 2003.

Keywords: apparatus village, public perception, public services

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mendorong pelaksanaan otonomi daerah untuk lebih memperkuat Negara Kesatuan Republik Indonesia dan meningkatkan proses pembangunan di daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat di daerah serta mengurus penyelenggaraan pemerintahan negara sampai kepada seluruh pelosok daerah negara, maka perlu dibentuk suatu pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah menyelenggarakan pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Pasca diberlakukannya Undang-Undang tentang hak otonomi desa UU No. 6 Tahun 2004, maka praktis desa memiliki hak pengaturan atas segala urusan pemerintahan dan sumberdaya di desa tersebut dan menjadikan desa tidak lagi bertanggungjawab pada kecamatan melainkan kepada pemerintahan kabupaten dan kecamatan sifatnya hanya mengkoordinasikan. Implikasinya sebagai desa yang mandiri maka segala bentuk pelayanan publik dari berbagai aspek harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur dalam UU dalam hal ini Permenpan No. 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan publik.

Sistem pemerintahan desa di desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus telah menerapkan prinsip otonomi

desa, sebagai mana yang dimaksud dengan pemerintahan desa di Kabupaten Tanggamus adalah Kepala desa sebagai pemerintah desa beserta perangkat aparat desa yang terdiri atas sekretariat desa dan pelaksana kewilayahan yang terdiri atas Rukun Warga dan Rukun Tetangga.

Dalam penyelenggaraannya, urusan pemerintahan dan pelayanan pada sektor publik dilaksanakan secara mandiri dan berkesinambungan, yang umumnya tidak terlepas dari fungsi desa diantaranya memajukan perekonomian masyarakat desa, mendorong prakarsa, gerakan dan partisipasi masyarakat, meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat serta sebagai pemberi layanan pada sektor/bidang yang menyangkut kepentingan publik seperti pengurusan KTP, pembuatan surat pengantar KK, akte kelahiran, surat keterangan domisili dan lain-lain yang kesemuanya itu dibutuhkan masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa setempat guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat di desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

Lebih lanjut Permenpan No. 63 Tahun 2003 merupakan peraturan yang menjelaskan tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik baik ditingkat daerah hingga kelurahan/ pedesaan. Berdasarkan data dalam tabel 1.1 menunjukkan variatif skor yang mewakili pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di desa

Tegalbinangun, dari data tersebut menggambarkan persentase ketepatan waktu dan kesesuaian pelayanan publik. Dari bagan tabel tentang persentase ketepatan waktu tertinggi yakni pada pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu sebesar 80%, hal tersebut dikarenakan sederhananya persyaratan yang harus dilengkapi, kemudian terendah pada pengurusan pengantar KK dan surat hibah dengan persentase yang sama sebesar 40%, hal tersebut disebabkan persyaratan administratif yang kompleks yang harus dipenuhi terlebih dahulu sehingga memakan waktu untuk melengkapi berkas terlebih dahulu.

Dalam tabel persentase kesesuaian pelayanan dengan peraturan yakni persentase tertinggi terdapat pada kesederhanaan prosedur sebesar 65% hal tersebut lebih lanjut dikarenakan akses yang mudah dengan seluruh aparatur desa mampu mengurus administrasi umum dan dimanapun, namun hal tersebut sebenarnya tidak sesuai dengan standar pelayanan karena terkadang pengurusan diluar jam kerja dan sangat berpotensi dengan tindakan pungli. Persentase terendah terdapat pada kemudahan akses *website* desa sebesar 25% dikarenakan masyarakat kurang mengetahui tentang web desa, kemudian dari segi penggunaan kurang strategis mengingat tidak adanya jaringan internet yang memadai, lebih lanjut masyarakat lebih suka menemui pegawai desa secara langsung karena dianggap lebih jelas.

Pelayanan administrasi umum merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya personal dan sering diberikan kepada masyarakat dalam tempo

waktu proses yang singkat misalnya pembuatan Surat Keterangan dengan waktu paling cepat dua hari dan paling lama Satu Minggu. Sedangkan pelayanan administrasi khusus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya relatif membutuhkan waktu yang lama karena menyangkut kepentingan kolektif masyarakat banyak misalnya, Pengadaan raskin, penyalur kredit usaha rakyat serta Pendampingan kelompok tani berkembang dan lomba desa.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa warga menyatakan rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa masih kurang optimal dari segi efektifitas waktu dan pelaksanaan selama layanan menjadi nilai minus di masyarakat yang perlu segera diperbaiki.

Menurut salah satu petugas administrasi desa menyatakan banyaknya kebutuhan masyarakat dengan tujuan yang beragam serta alasan waktu dan prosedur yang harus dilalui administrasi desa khususnya yang harus berhubungan dengan instansi vertikal di tingkat kecamatan atau Kabupaten tentu membutuhkan tambahan waktu yang menyebabkan pelayanan desa terkesan lama dan ini tentu menimbulkan keresahan masyarakat akan kualitas layanan yang diberikan desa.

Setidaknya, ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Beberapa warga menyatakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan

prosedur, banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat selama ini terkait kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan layanan, kepastian waktu, kemudahan akses website dan kedisiplinan pegawai yang seharusnya dipenuhi karena sudah menjadi ketentuan dalam standar pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Permenpan No. 63 Tahun 2003, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Desa Tegalbinangun ini masih rendah serta belum efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti berkeinginan melakukan penelitian yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa. (Studi Kasus Di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus).

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?
2. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun

Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?

3. Bagaimana harapan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?

4. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?

TINJAUAN PUSTAKA

Deskripsi Teori

1. Pengertian Persepsi

Menurut Miftah Thoha (2007:141) Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu tatanan yang benar terhadap situasi.

Menurut Sunaryo (2005:242) Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indera, kemudian individu ada perhatian dan diteruskan ke

otak, selanjutnya individu menyadari tentang adanya sesuatu. ,melalui persepsi individu menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal-hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.

2. Pengertian Masyarakat

Abdulsyani (2007:30) Kata masyarakat berasal dari musyarak(arab), yang artinya bersama-sama, kemudian berubah menjadi masyarakat, yang artinya berkumpul bersama, hidup bersama saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia).

Menurut Maclver dan Page dalam Soejono Sukanto (2009:22) “masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerjasama antara berbagai kelompok dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusia.

3. Pengertian Persepsi Masyarakat

Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun obyeknya sama.

4. Pengertian Desa

(Kartohadikusumo, 2007: 16) didalam bukunya yang berjudul “Desa” mengemukakan bahwa dari segi pembendaharaan sejarah kata atau etimologi, kata desa berasal dari bahasa sansekerta yaitu berasal dari kata Dhesi yang berarti “Tanah Kelahiran” atau “Tanah Tumpah Darah”. Selanjutnya dari kata Dhesi itu berbentuk kata desa .

Menurut Kartohadikusumo “Desa adalah sebagai tempat tinggal kelompok atau sebagai masyarakat hukum dan daerah wilayah kesatuan administratif, wujud sebagai kediaman beserta tanah pertanian, daerah, perikanan, tanah sawah, tanah panggonan, hutan blukar, dapat juga wilayah yang berlokasi ditepi lautan/danau/irigasi/pegunungan yang keseluruhannya merupakan wilayah-wilayah yang dikuasai oleh hak wilayah masyarakat desa.

5. Aparatur Desa

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2015 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintahan Desa dan Pasal 202 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa aparatur desa adalah pemerintah desa yang terdiri atas kepala desa dan Perangkat desa. Dalam pasal 61 Bagian kedua mengenai Perangkat desa UU Nomor 6 Tahun 2004 perangkat desa terdiri atas a. Sekretariat Desa b. Pelaksana Kewilayahan yang

dijabat oleh kepala dusun dan c. Pelaksana Teknis terdiri atas RW dan RT

6. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lewis dan Gilman dalam Marzali (2012:22) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana sikap masyarakat terhadap pemanfaatan Kartu Indonesia Pintar (KIP) di kampung Lebak Manis kelurahan Sukajawa Baru Kota Bandar Lampung.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini Deskriptif dengan Pendekatan Kuantitatif. Nasir dalam Vamela (2013:29), mengatakan bahwa “metode deskriptif adalah metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas pemikiran peristiwa pada masa sekarang.”

Sampel

Menurut Arikunto (2010:38), yang menyatakan bahwa “untuk ancer-ancer, jika subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan jika populasinya lebih dari 100 maka diambil 10-15% ataupun lebih.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 15% dari jumlah KK di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus. Jadi sampel penelitian ini adalah : $15\% \times 402 = 60,3$ KK dibulatkan menjadi 60 KK

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (X) adalah persepsi masyarakat
2. Variabel terikat (Y) adalah pelayanan publik oleh aparatur desa

Definisi Operasional

Untuk memilih permasalahan dalam penelitian ini secara jelas, maka

diperlukan pendefinisian variabel secara operasional sebagai berikut:

- a. Persepsi masyarakat adalah cara pandang kepala keluarga terhadap suatu objek/ pelayanan aparat desa diukur melalui indikator pemahaman, tanggapan dan harapan melalui angket dengan skala 3 (positif, netral dan negatif).
- b. Pelayanan Publik adalah persepsi kepala keluarga terhadap kegiatan/ rangkaian kegiatan yang dilakukan aparat desa memberikan layanan administrasi kepada masyarakat diukur melalui indikator : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses dan kedisiplinan menggunakan angket skala 3.

Rencana Pengukuran

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ini an angket adalah *scoring* pada alternatif jawaban dalam lembaran angket yang disebarkan kepada responden. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket langsung tertutup, sehingga responden dapat menentukan dan memilih jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapatnya masing-masing.

Teknik Pengumpulan Data Teknik Pokok

a. Angket

Teknik angket merupakan instrumen untuk memperoleh data penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan opsi jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dalam

penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup.

Sasaran angket adalah kepala keluarga desa Tegalbinangun. Angket ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan “Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik oleh Aparatur Desa.(Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)”.

Responden hanya memilih serta melihat jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan subjek. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut memiliki tiga alternatif jawaban masing-masing mempunyai skor atau bobot yang berbeda:

- a. Untuk jawaban yang sesuai dengan harapan diberi skor 3.
- b. Untuk jawaban yang kurangseseuai dengan harapan diberi skor 2.
- c. Untuk jawaban yang tidak sesuai dengan harapan diberi skor 1.

Teknik Penunjang

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian berdasarkan sumber ini sebagai pelengkap dan mengumpulkan data yang diperoleh dari masyarakat

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian dengan meninjau langsung lokasi penelitian untuk melihat fenomena, kondisi atau keadaan, di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan harus valid yaitu alat ukur harus dapat mengukur secara tepat. Dalam penelitian ini untuk menentukan validasi item dilakukan kontrol langsung terhadap teori-teori yang melahirkan indikator-indikator yang dipakai. Validasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *logical validity* yang dibagi menjadi dua yaitu *construct validity* dan *contents validity*.

Langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan uji reliabilitas ialah:

1. Menguji coba angket kepada 10 orang diluar responden
2. Diperoleh data uji coba yaitu sebagai berikut:
 $X: 215 \quad X^2: 4653 \quad XY: 5260$
 $Y: 244 \quad Y^2: 5972 \quad N : 10$

Berdasarkan data tersebut untuk mengetahui reliabilitas, selanjutnya dikorelasikan diolah dengan menggunakan rumus *product moment* dan dilanjutkan dengan rumus *spearman brown* untuk mencari reliabilitas alat ukur Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diketahui $r_{xy} = 0,74$ dengan indeks reliabilitas 0,50-0,89 termasuk dalam kategori reliabilitas sedang. Dengan demikian angket memenuhi syarat dan dapat digunakan untuk mengadakan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa

No	Inter val	Fre	%	Kategori
1.	12 – 14	8	13,33%	Tidak Paham
2.	15 – 17	32	53,33%	Kurang Paham
3.	18 – 21	20	33,33%	Paham
Jumlah		60	100%	

Sumber : Analisis Data Primer

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa dengan indikator pemahaman pada tabel 4.5 dapat diketahui memiliki tiga kategori yaitu tidak paham, kurang paham dan paham.

32 responden dengan persentase 53,33% cenderung kurang paham hal tersebut tergambar dari beberapa item soal yang dijawab kurang tepat oleh responden yaitu pada item soal 3,5 dan 8 yang berisi tentang pemahaman responden terhadap petugas administrasi yang menangani pelayanan/ dalam hal ini petugas yang melayani pembuatan surat pengantar KTP(item no.3) kemudian berkaitan dengan kedisiplinan aparatur desa/ dalam hal ini pertanyaan tentang waktu dimulai dan berakhirnya pelayanan publik di kantor desa (item no.5) dan selanjutnya opsi soal yang berkaitan dengan ketepatan waktu layanan/ dalam hal ini opsi soal tentang waktu yang dibutuhkan aparatur desa

menyelesaian administrasi surat hibah hingga selesai(item no.8).

20 responden dengan persentase 33,33% cenderung paham, hal tersebut dapat dilihat pada beberapa item yang mampu dijawab dengan tepat oleh responden yakni sebagian besar pada item no.1 dan 6 yang berisi tentang pemahaman responden terhadap pengertian prinsip kesederhanaan yang terdapat pada Permenpan No. 63 Tahun 2003 (Item no.1) selanjutnya berkaitan dengan indikator kedisiplinan kerja aparatur desa dalam pelayanan publik, yakni pengertian harus netral dan profesional dan responden mampu memilih opsi jawaban dengan tepat. Berdasarkan hasil analisis diatas, maka dengan demikian pada indikator pemahaman responden cenderung dominan kurang paham.

Hasil analisis data primer menunjukkan 8 responden dengan persentase 13,33 % cenderung tidak paham, hal tersebut tergambar dari sebagian besar responden tidak dapat menjawab dengan tepat pada item soal no. 2,3,4 dan 5 yang berisi tentang pemahaman responden terhadap kejelasan prosedur pelayanan publik/ dalam hal ini syarat pembuatan KTP (item no.2) , kejelasan unit teknis/ petugas-petugas administrasi yang menangani pelayanan/ dalam hal ini petugas yang melayani pembuatan surat pengantar KTP(item no.3). Hal tersebut perlu dilakukan pembenahan terkait mekanisme pelayanan terutama pada bagian pelayanan pengarahan terhadap masyarakat atas prosedur dan sosialisasi terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur desa di desa Tegalbinangun.

2.Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa

No.	Interval	Fre	%	Kategori
1.	9 – 11	5	8,33 %	Positif
2.	12 – 14	12	20 %	Netral
3.	15 – 18	43	71,67 %	Negatif
Jumlah		60	100%	

Sumber : Analisis Data Primer

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa dengan indikator tanggapan pada tabel 4.6 dapat diketahui memiliki tiga kategori yaitu positif, netral dan negatif.

Berdasarkan hasil analisis data primer, 5 responden dengan persentase 8,33 % cenderung positif, yakni diukur dari ketepatan responden menjawab beberapa opsi soal yakni sebagian besar pada (item 9 dan 10) yang berisi tentang tanggapan responden terhadap ketepatan, kelengkapan dan kerapihan aparatur desa telah berjalan sesuai aturan (item no.9) dan tantang aparatur desa yang selalu berada ditempat pada saat jam kerja sesuai jadwal(item no.10), namun pada responden yang memberikan respon positif ini berada pada kategori terendah .

12 responden dengan persentase 20 % cenderung netral, hal sebut dapat dilihat dari item soal tanggapan no. 14 yang berisi tentang tanggapan masyarakat dalam hal ini kepada keluarga tentang kedisiplinan

pegawai desa yang selalu mematuhi jadwal pelayanan.

43 responden dengan persentase 71,67 % cenderung negatif, pada persentase ini menunjukkan kecenderungan responden yang dominan memberikan tanggapan negatif pada pelayanan publik oleh aparatur desa, hal tersebut dapat terlihat dari sebagian besar tanggapan negatif di keseluruhan item yang berkaitan dengan kesederhanaan prosedur, transparansi biaya administrasi, ketepatan waktu penyelesaian layanan publik pada masyarakat dan yang berkaitan juga dengan kedisiplinan aparatur desa semua opsi tersebut mendapat penilaian negatif dari sebagian besar responden

Berdasarkan hasil analisis data primer, kecenderungan responden memiliki tanggapan negatif, hal ini dilihat dari jawaban responden yang secara mayoritas menyatakan memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa, maka dengan demikian secara keseluruhan pada *indikator Tanggapan responden dominan Negatif*.

Sebagai solusi pada indikator tanggapan ini, seyogyanya aparatur desa dapat lebih disiplin dan taat mematuhi jadwal yang ada, disamping itu solusi yang ditawarkan agar segera membuat kesepakatan yang tegas bagi siapapun pegawai desa yang tidak tertib jadwal tanpa alasan yang jelas agar di tindak tegas, misalkan dengan denda atau pemotongan gaji.

3. Harapan - harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Harapan

Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa

No .	Interval	Fre k	%	Kategori
1.	9 – 11	4	10 %	Negatif
2.	12 – 14	16	26,67 %	Netral
3.	15 – 18	40	66,67 %	Positif
Jumlah		60	100 %	

Sumber : Analisis Data Primer

Pada tabel 4.7 diketahui bahwa pada indikator harapan yang dituangkan dalam bentuk pernyataan sebanyak 4 responden atau 10 % dalam kategori negatif. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden ke-4 yang berpersepsi negatif terhadap harapan yang terdapat pada opsi jawaban no. 18, 19, 20 yang dijawab dengan memilih opsi jawaban netral ditambah dominasi jawaban yang tidak tepat yang berimplikasi pada bobot skor keseluruhan jawabannya menjadi bernilai negatif.

Sebanyak 16 responden atau 26,67 % masyarakat masuk dalam kategori netral. Hal ini dilihat dari jawaban responden yang bersikap netral terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa. Namun ini pula dapat menunjukkan kecenderungan responden dalam hal ini kepala keluarga dapat diartikan sebagai sikap keragu-raguan dalam hal benar atau salah memberikan tanggapan yang sesungguhnya terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa, atau keengganan responden/Kepala keluarga memberikan respon dengan

tegas terhadap pelayanan sehingga mereka memilih sikap netral.

Kemudian 40 responden atau 66,67% masuk dalam kategori positif. Pada item soal no. 15-20 ini menunjukkan bahwa responden berpersepsi positif pada indikator harapan ini terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa, hal ini menunjukkan bahwa besarnya harapan masyarakat terhadap aparatur desa agar dapat memberikan layanan publik sesuai UU yang berlaku (Item soal no.15), kualitas layanan oleh aparatur desa dilandasi kemauan dan motivasi yang kuat agar terciptanya pelayanan yang bersih dan jujur (Item soal no.16), kejelasan dan transparansi biaya (Item soal no.17), aparatur desa harus disiplin bekerja dengan berangkat tepat waktu dan pulang sesuai jadwal serta mampu menyelesaikan administrasi pelayanan publiknya kepada masyarakat secara tepat waktu (Item soal no.18-20).

4. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa

No .	Interv al	Fre	%	Katego ri
1.	30 – 37	1	1,6 %	Positif
2.	38 – 45	25	41,6 7 %	Netral
3.	46 – 53	34	56,6 7 %	Negatif
Jumlah		60	100 %	

Sumber : Analisis Data Primer

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa dengan indikator harapan pada tabel 4.7 dapat diketahui memiliki tiga kategori yaitu positif, netral dan negatif.

Berdasarkan hasil analisis data primer pada indikator persepsi , menunjukkan persepsi positif terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa, hal tersebut didapati dari responden cenderung memiliki tingkat pemahaman yang rendah serta tanggapan dan harapan yang cenderung memberikan persepsi yang tidak sesuai harapan.

Persepsi dengan kategori netral, hampir separuh dari seluruh responden memberikan persepsi netral, dengan demikian dari indikator persepsi ini responden memiliki tingkat pemahaman kurang memadai, tanggapan yang kurang responsif dan harapan yang kurang sesuai .

Persepsi dengan kategori negatif terhadap pelayanan oleh aparatur desa di desa Tegalbinangun, tentu data ini menunjukkan angka yang paling dominan diantara persentase pada indikator persepsi ini, maka dengan demikian kecenderungan dari indikator persepsi masyarakat oleh aparatur desa di desa Tegalbinangun dominan *negatif*.

Berdasarkan hasil analisis data primer indikator persepsi diatas menunjukkan 1 responden dengan persentase 1,6% memberikan persepsi positif terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa, hal tersebut didapati dari responden nomor 4 yang cenderung berdasarkan hasil analisis angket

memiliki tingkat pemahaman yang rendah serta tanggapan dan harapan yang cenderung memberikan persepsi yang tidak sesuai harapan.

25 responden dengan persentase 41,67% memberikan persepsi netral, angka ini menunjukkan hampir separuh dari seluruh responden memberikan persepsi netral, dengan demikian dari indikator persepsi ini responden memiliki tingkat pemahaman kurang memadai, tanggapan yang kurang responsif dan harapan yang kurang sesuai dengan jawaban yang diharapkan berdasarkan keadaan yang sebenarnya.

34 responden dengan persentase 56,67% memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan oleh aparatur desa di desa Tegalbinangun, tentu data ini menunjukkan angka yang paling dominan diantara persentase pada indikator persepsi ini, maka dengan demikian kecenderungan dari indikator persepsi masyarakat oleh aparatur desa di desa Tegalbinangun dominan *negatif*.

Berdasarkan uraian diatas, adapun langkah yang perlu ditempuh bagi semua pihak baik yang memberikan pelayanan (aparatur desa) ataupun yang menerima pelayanan (masyarakat) hendaknya saling bekerja sama dengan baik, yakni bagi aparatur desa dengan meningkatkan kualitas layanan baik dari aspek prosedur yang perlu lebih disederhanakan, kejelasan unit kerja dan transparansi biaya pelayanan, kemudian berkenaan dengan kepastian waktu layanan dengan menyelesaikan layanan tepat waktu serta perlunya kedisiplinan dan profesionalisme kerja aparatur desa yang harus senantiasa ditingkatkan.

Bagi masyarakat umum hendaknya mempermudah pelayanan oleh aparatur desa dengan memanfaatkan akses layanan yang telah disediakan aparatur desa berupa *website* desa sebagai sumber informasi administrasi layanan publik.

Semua pihak baik yang memberikan pelayanan (aparatur desa) ataupun yang menerima pelayanan (masyarakat) hendaknya saling bekerja sama dengan baik, yakni bagi aparatur desa dengan meningkatkan kualitas layanan baik dari aspek prosedur yang perlu lebih disederhanakan, kejelasan unit kerja dan transparansi biaya pelayanan, kemudian berkenaan dengan kepastian waktu layanan dengan menyelesaikan layanan tepat waktu serta perlunya kedisiplinan dan profesionalisme kerja aparatur desa yang harus senantiasa ditingkatkan. Bagi masyarakat umum hendaknya mempermudah pelayanan oleh aparatur desa dengan memanfaatkan akses layanan yang telah disediakan aparatur desa berupa *website* desa sebagai sumber informasi administrasi layanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator (pemahaman) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori kurang paham*.

2. Indikator (tanggapan) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori negatif*.
3. Indikator (harapan) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori positif*.
4. Indikator (persepsi) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori negatif*.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan “*Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)*” memiliki kecenderungan *terkategori negatif*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat, agar kiranya dapat membantu aparatur desa dengan mempermudah dalam hal pelayanan publik desa, dengan memanfaatkan segala bentuk sumber daya teknologi dan informasi sehingga diharapkan masyarakat dapat mengakses sarana informasi terkait pelayanan publik di desa Tegalbinangun Kec. Sumberejo Kab. Tanggamus melalui *website* desa yang tersedia.
2. Bagi aparatur desa, diharapkan dapat mengimplementasikan Permen Pan

No. 63 Tahun 2003 dengan sebaik-baiknya sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintahan desa, serta diharapkan juga aparatur desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kedisiplinan dan tanggung jawab yang baik, serta memiliki sikap keterbukaan kepada masyarakat.

Memberikan sosialisasi merupakan sebagai sumber informasi secara berkala terkait pelayanan publik di desa Tegalbinangun dan menjaga perilaku keteladanan yang menjadikan aparatur desa sebagai panutan dan contoh bagi masyarakat.

3. Bagi Desa Tegalbinangun, perlu meningkatkan sarana dan prasarana desa agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik serta masyarakat dapat merasa nyaman dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Sani, Abdul. 2007. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Syaukani, HR. 2005. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanto, Sujono. 2009. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta : Ombak.

Toha. Miftah. 2007 . *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publi (Diterbitkan oleh : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara)

UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah (Diterbitkan oleh : Kementerian Sekretariat Negara)

UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Diterbitkan oleh : Kementerian Sekretariat Negara)